New
Brunswick

Board of Management

LEGISLATIVE LIBRARY
BIBLIOTHÈQUE DE L'ASSEMBLÉE
LEGISLATIVE

MAR 0 6 1990

FREDERICTON, N.B.

Implementation of the Official Languages Policy

Report

February, 1990

CNB 90034

TABLE OF CONTENTS

Acknowledgement

A. Background

B. Implementation planning

C. The "team" approach

D. Factors determining the size of individual target teams and the language skill qualifications needed by each target team

1. Geographic population served
2. Specific clientele served
3. Mandate and organization of a Provincial government department, agency or institution
4. Nature of services provided
5. Functions performed by a team
6. Number of employees in offices and teams
7. Physical location of offices and teams

E. Language skill qualifications legend utilized for the target teams

F. How identified target teams are to be achieved

G. Statistical information derived from the exercise identifying the needed target team language skill qualifications

H. Procedural elements of official languages implementation

1. Objective #1: Accomplishing all goals related to completing the identified target teams by September 1, 1993.

a) Completing the identified target teams
b) Utilizing the identified target teams for staffing purposes
c) Mechanism for revising the identified target teams

2. Objective #2: Accomplishing all goals related to Language of Service" policies by September 1, 1993.

   a) Active offer of face-to-face and telephone reception in English and in French
   b) Active offer of services in English and in French through signage, public forms and other information material
   c) Provision of services to the public in English and in French
   d) Job competition process and job interviews
   e) Contracted and specialized services
   f) Tendering process for the purchase of goods and services
   g) Complaints
   h) Monitoring

3. Objective #3: Accomplishing all goals related to "Language of Work" Policies by September 1, 1993.

   a) Identification of a new employee's choice of official language(s)
   b) Communications with regional offices
   c) Supervision
   d) Annual performance evaluations
   e) Work instruments

4. Objective #4: Accomplishing all goals related to informing employees of the Official Languages Policy and the organization's implementation plan

   a) Informing employees
   b) Monitoring and evaluation

I. Future Implementation Support Activities

   1. Language training
   2. Language testing
   3. Follow-up

J. Conclusion

Acknowledgement

The Board of Management authors of this report wish to express their thahks to the personnel of all provincial government departments, agencies and institutions. Their active participation and commitment was instrumental to making the results of this needed exercise both accurate and useful.

A. Background and Evolution

The fundamental need and right of all New Brunswickers to their public services from their provincial government in their official language, English or French, was first legally recognized in 1969 in the Official Languages of New Brunswick Act. This recognition, that service in one's official language is integral to the definition of what constitutes fairness and justice in the treatment of New Brunswickers by their government, marked an important milestone in New Brunswick's societal evolution. Significantly the Act was passed unanimously by the New Brunswick Legislature, demonstrating the collective will of New Brunswickers.

This initial legal framework for ensuring the provision of public services in English and in French to all New Brunswickers was further developed by the passage of An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick (1981) and the entrenchment of official languages rights in the Canadian Charter of Rights and Freedoms in 1982.

Alongside this evolution in the legal framework, many improvements were made in the actual day-to-day delivery of governmental services in English and in French to the New Brunswick public from 1969 to 1988. However, in the absence of a government-wide policy and implementation approach, the provision of service in a person's official language of choice was too often inconsistent, disjointed and inadequate. There existed no logical standard of service against which services provided could be measured as appropriate.

In August 1988, the government responded to this long-standing need for a clear direction when it made public the Official Languages Policy and its accompanying Implementation Guidelines.

The principal objective of the policy and guidelines is to aid provincial government departments, agencies and institutions achieve the appropriate level and consistent provision of equal quality services to the public in English and in French.

The second objective of the Official Languages Policy is to help create an environment within the public service where either official languages may be used and employees may more easily work in their preferred official language. The greater use of both official languages within operations of the public service will contribute significantly to its increased effectiveness and efficiency in two key ways:

1. first, where feasible and practical, if employees are able to work in their better official language, they will naturally be more productive;

2. and, secondly, employee's linguistic skills, whether brought to the job or acquired on government sponsored second language training, will be more easily retained and improved in an environment where both English and French are in normal use.

B. Implementation Planning

Since August 1988, each provincial government department, agency and institution has worked diligently towards the formulation of its own strategic implementation plan. In accordance with the Official Languages Policy, each plan's principal objective has been to develop the capacities and procedures needed to ensure the consistent offer and provision of equal quality services in English and in French.

Within each department, agency or institution, the approach taken has been to examine each operation, each office and each function performed, in order to determine how services may best be provided both effectively and efficiently in English and in French.

For each department, agency and institution, the results have been:

1. a set of target teams detailing the language skill qualifications needed by each of the teams;

2. and, the procedures required to ensure the appropriate active offer and provision of equal quality services in English and in French by September 1, 1993.

C. The "Team" Approach

The key critical difference and originality of official languages implementation within the New Brunswick public service is the development and use of the "Team" approach.

Under the team approach, employees are grouped within functional management and operational teams. Individual positions are not linguistically designated although, within each organization, there may exist a few one-person teams. Once the appropriate teams have been determined, each team is examined to see whether the team needs an on-site capacity in the two official languages, and if so, to what extent. Once this has been determined, all other identifications within the team are non-bilingual essential identifications.

D. Factors Determining the Size of Individual Target Teams and the Language Skill Qualifications Needed by Each Target Team

The essential prerequisite to determining the set of target teams required for each provincial government department, agency or institution, was that each organization be able to fully meet the Official Languages Policy's primary objective of "Service to the Public", that is the active offer and provision of equal quality services in English and in French.

Within an entire set of target teams, the following factors served as criteria for determining the size of each team and the language skill qualifications which each team would need currently and into the future.

1. Geographic Population Served: the percentage breakdown of the English-speaking and French-speaking population served by a team. Hence regional teams and offices tend, to reflect the regional population served. Headquarters teams and offices tend to reflect the population that they serve.

2. Specific Clientele Served: some teams serve specific segments of the population which may be different from the overall population of the region or province, for example, businesses, the travelling public, tourists, etc.

3. Mandate and Organization of a Department, Agency or Institution: some organizational mandates require an organizational make-up which itself will influence the composition of individual teams. Such organizational factors include the demarcation of service boundaries for regional offices, the use of travelling personnel, etc.

4. Nature of Services Provided: there exist services where the consequences of misunderstanding a communication would be particularly serious or have a negative financial impact on the client. Examples include, health services, court services, tax assessments, etc.

5. Functions Performed by a Team: The more specialized a function, the more difficult it is for another team member to assume responsibility in English or in French. For example, a clerical officer working in a regional office with a construction site inspector whose job it is to visit construction sites in order to carry out his or her inspections, could simply not assume those responsibilities. In such a case, service in English or in French would likely need to be provided by a qualified construction site inspector, either within that office team or in an office team from a nearby regional office depending on the service need.

6. Number of Employees in Offices and Teams: in general, the smaller the offices, the smaller the number of employees within teams and the greater the proportion of any identified bilingual essential identifications. For example, if one bilingual employee is needed in each of two different teams and one team has two employees and another team five, then in the former team, one half of the identifications will be bilingual essential compared to one-fifth in the latter team, even though the actual number of bilingual essential identifications remains "one" in each case.

7. Physical Location of Offices and Teams: where several offices are within the same building or on the same floor, larger teams may be established. This is especially useful for functions which are generic to most offices and where personnel may be shared, for example, secretarial services.

E. Language Skill Qualifications Legend Utilized for the Target Teams

The sets of target teams required for each provincial government department, agency and institution employ four types of identifications:

English Essential (EE) - the knowledge of English language skill qualifications is essential.

French Essential (FE) - the knowledge of French language skill qualifications is essential.

Bilingual Essential (BE) - the knowledge of English language skill qualifications and French language skill qualifications is essential.

Either/or of the Two Official Languages (E/O) - the knowledge of either English language skill qualifications or French language skill qualifications is essential.

The four types of language skills qualifications which may be required are:

1. skill qualifications to understand oral communications at a functional level;

2. skill qualifications to speak and be understood at a functional level;

3. skill qualifications to read and understand written material at a functional level;

4. and, skill qualifications to be able to write and be understood in writing at a functional level.

The term "functional level" should be understood as meaning at the level sufficient to properly perform the duties of employment which normally need to be performed. In addition, a functional level in English and/or French in one, two, three or all four types of language skills could be required depending on the work to be performed.

Finally, in the case of bilingual essential staffing actions:

1. the language skill qualifications necessary (oral comprehension, speaking, reading and/or writing) and the functional levels of each will be determined prior to a staffing action being advertised;

2. and, objective testing which is equivalent and fair in both English and French will be carried out by personnel qualified to conduct such tests.

This entire implementation planning exercise, and specifically this above outlined approach to the language skill qualifications needed by target teams, has the effect, for the first time, of objectively placing language skill qualifications on the same logical and rational basis as all other types of job skill qualifications that may be necessary for employment. Hence the need for language skill qualifications and the testing of these language skill qualifications will be assessed in an objective manner as all other employment skill qualifications.

F. How Identified Target Teams Are to be Achieved

The approaches to achieving the identified target teams by September 1, 1993 are based essentially on common sense. As guaranteed by the government, no one will lose employment with the public service and no one will have to become bilingual if that is not their wish.

There are three basic approaches to achieving the identified target teams:

- language training;
- hiring;
- and, administrative arrangements

Each of these three approaches will be applied on a case-by- case approach.

In general, hiring works best where an opportunity to hire will occur and a sufficient labour pool of potential fully qualified candidates exists. Language training is often preferable in specialist fields and in regions where few fully qualified bilingual candidates are available. Although administrative arrangements have already been made in the original design of target teams, further work flow planning and similar measures may be necessary in situations where neither language training nor hiring will have been successful.

Each provincial government department, agency and institution has determined for each target team not yet achieved, which of these three alternatives makes the most common sense in the individual circumstances of each target team and in what order of preference.

The key point is that, for the first time, there will now exist a measurable, objective basis detailing the extent of currently needed language skill qualifications within any operation of any provincial government department, agency or institution, now and in the future.

The attainment of these target teams over the next few years will improve significantly the current level and consistency of services provided in English and in French throughout the province. Their realization will enable the full implementation of the Official Languages Policy's main objective of the active offer and provision of equal quality services in English and in French to the public of New Brunswick.

G. Statistical Information Derived from the Exercise Identifying the Needed Target Team Language Skill Qualifications

The sets of target teams identified represent the language skill qualifications currently needed by all target teams now and in the future. An overall summary of the statistics derived from this exercise, by organization, can be found in the statistical charts in this section, in terms of the provincial totals, the regional breakdown and for headquarters offices.

The statistical information includes the following totals:

1. 25% of all identifications are Bilingual Essential (BE) - 35% for headquarters offices and 20% for all regional offices in total;

2. 52% of all identifications are English Essential (EE) - 58% for headquarters offices and 48% for all regional offices in total;

3. 12% of all identifications are French Essential (FE) - 3% in headquarters offices and 17% for all regional offices in total;

4. 11% of all identifications are Either/or of the Two Official Languages (E/O) - 4% in headquarters offices and 14% for all regional offices in total.

The charts also provide the current needed number of bilingual essential qualifications to be completed and the manner in which they will be attained. The key and most interesting result is in regards to how achievable these required target teams are over the next four years. Of the 702 or 6% more bilingual essential identifications to be completed, 468 or 4% will be achieved through language training and 234 or 2% will be attained through staffing.

Therefore, with these realistically achievable identified target teams completed by September 1, 1993, provincial government departments, agencies and institutions will be in a position to offer and provide a consistent level of equal quality services in English and in French in accordance with the government's Official Languages Policy.

Target Team Profile

Provincial Statistics - Part one

Department	Total Identifications	Bilingual Essential	English Essential	French Essential	Either/ Or	Action Required Total	Training	Staffing
Advanced Education and Training	1,240	117 / 9%	695 / 56%	423 / 34%	5 /1%	22 / 2%	11 / 1%	11 / 1%
Advisory Council on the Status of Women	6	6 /100%						
Alcoholism and Drug Dependency Commission	201	61 / 30%	108 / 54%	22 / 11%	10 / 5%	11 / 5%	3 / 1%	8 / 4%
Agriculture	338	139 / 41%	123 / 37%	11 / 3%	65 / 19%	36 / 11%	36 / 11%	
Auditor General	30	8 / 27%	22 / 73%			3 /10%	2 / 7%	1 / 3%
Board of Management	113	43 / 38%	70 / 62%			9 / 8%	4 / 3%	5 / 5%
Civil Service Commission	5	2 / 40%	3 / 60%					
Commerce and Technology	127	53 / 42%	74 / 58%			25 / 20%	19 / 15%	6 / 5 %
Comptroller	94	22/ 23%	72 / 77%			11 / 12%	9 / 9%	2 / 3%
Economic Development	9	6 / 67%	3 / 33%			2 / 22%		2 / 22%
Education	174	48 / 28%	77 /44%	49 / 28%		9 / 5%	5 / 3%	4 / 2%
Environment	132	47 / 35%	80 / 61%	4 / 3%	1 / 1%	21 / 16%	15 / 11%	6 / 5%
Executive Council	35	12 / 34%	19 / 54%		4 / 12%	2 / 6%	2 / 6%	
Finance	296	77 / 26%	194 / 66%	23 / 7%	2 / 1%	14 / 5%	8 / 3%	6 / 2%
Fisheries and Aquaculture	128	67 / 52%	31 / 24%	30 / 24%				
Health and Community Services	1,402	543 / 39%	611 / 44%	182 / 13%	66 / 4%	149 / 11%	89 / 6%	60 / 5%
Housing Corporation	244	87 / 36%	141/ 58%	16 / 6%		9 /4%	8 /3%	1 / 1%
Income Assistance	387	136 / 35%	159 / 41%	65 / 17%	27 / 7%	13 / 3%	7/ 2%	6 / 1%
Intergovernmental Affairs	20	13 / 65%	4 / 20%	2 / 10%	1 / 5%	4 / 20%	1 / 5%	3 / 15%
Justice	341	171 / 50%	155 / 45%	7 / 2%	8 / 3%	13 / 4%	4 / 1%	9 / 3%
Labour	251	113 / 45%	132 / 52%	5 / 2%	1 /1%	12 / 5%	10 / 4%	2 / 1%
Liquor Licensing Board	23	9 / 39%	13 / 57%	1 / 4%		1 / 4%	1 / 4%	

Provincial Statistics - Part one (cont'd)

Department	Total Identifications	Bilingual Essential	English Essential	French Essential	Either/ Or	Action Required Total	Training	Staffing
Municipal Affairs	82	35 / 43%	41 / 50%	4 / 5%	2 / 2%	8 / 10%	2 / 2%	6 / 8%
Natural Resources and Energy	940	224 / 24%	441 / 47%	93 / 10%	182 / 19%	77 / 8%	63 / 7%	14 / 1%
Occupational Health and Safety Commission	48	27 / 56%	21 / 44%			5 / 10%	4 / 8%	1 / 2%
Office of the Premier	16	9 / 56%	7 / 44%					
Police Commission	2	2 / 100%						
Policy Secretariat	9	3 / 33%	6 / 67%			1 / 11%	1 / 11%	
Premier's Council on the Status of Disabled Persons	4	2 / 50%	2 / 50%					
Regional Development Corporation	19	10 / 53%	9 / 47%					
Sollicitor General	646	237 / 37%	335/ 52%	32 / 5%	42 / 6%	25 / 4%	6 / 1%	19 / 3%
Supply and Services	548	153 / 28%	313/ 57%	18 / 3%	64 / 12%	51 /9%	21 / 4%	30 / 5%
Tourism, Recreation and Heritage	827	258 / 31%	435.5 / 53%	74.5 / 9%	59 / 7%	77 / 9%	45 / 5%	32 / 4%
Transportation	3240	274 / 8%	1,802 / 56%	410 / 13%	754 / 23%	92 / 3%	58 / 2%	34 / 1%
Women's Directorate	7	3 / 43%	4 / 57%					
Youth Council	3	3 / 100%						
Total	**11,987**	**3,020 / 25%**	**6,202.5 / 52%**	**1,471.5 / 12%**	**1,293 / 11%**	**702 / 6%**	**434 / 4%**	**268 / 2%**

Target Team Profile

Central Office Statistics - Part one

Department	Total Identifications	Bilingual Essential	English Essential	French Essential	Either/ Or	Action Required Total	Training	Staffing
Advanced Education and Training	160	65 / 41%	65 / 41%	25 / 15%	5 / 3%	20 / 12%	10 / 6%	10 / 6%
Advisory Council on the Status of Women	6	6 / 100%						
Alcoholism and Drug Dependency Commission	25	8 / 32%	17 / 68%			1 / 4%		1 / 4%
Agriculture	221	82 / 37%	84 / 38%	1 / 1%	54 / 24%	35 / 16%	35 / 16%	
Auditor General	30	8 / 27%	22 / 73%			3 / 10%	2 / 7%	1 / 3%
Board of Management	113	43 / 38%	70 / 62%			9 / 8%	4 / 3%	5 / 5%
Civil Service Commission	5	2 / 40%	3 / 60%					
Commerce and Technology	121	48 / 40%	73 / 60%			22 / 18%	18 / 15%	4 / 3%
Comptroller	94	22 / 23%	72 / 77%			11 / 12%	9 / 9%	2 / 3%
Economic Development	9	6 / 67%	3 / 33%			2 / 22%		2 / 22%
Education	174	48 / 28%	77 / 44%	49 / 28%		9 / 5%	5 / 3%	4 /2%
Environment	106	35 / 33%	71 / 67			15 / 14%	12 / 11%	3 / 3%
Executive Council	35	12 / 34%	19 / 54		4 / 12%	2 / 6%	2 / 6%	
Finance	147	33 / 22%	114 / 78%			11 / 7%	6 / 4%	5 / 3%
Fisheries and Aquaculture	58	40 / 69%	17 / 29%	1 / 2%				
Health and Community Services	339	160 / 47%	176 / 52%		3 / 1%	57 / 17%	34 / 10%	23 / 7%
Housing Corporation	100	41 / 41%	59 /59%			9 / 9%	8 / 8%	1 / 1%
Income Assistance	104	46 / 44%	57 / 55%	1 / 1%		9 / 9%	4 / 4%	5 / 5%
Intergovernmental Affairs	20	13 / 65%	4 / 20%	2 / 10%	1 / 5%	4 / 20%	1 / 5%	3 / 15%
Justice	170	76 / 45%	86 / 51%		8 / 4%	10 / 6%	4 / 2%	6 /4%
Labour	149	57 / 38%	92 / 62%			9 / 6%	7 / 5%	2 /1%
Liquor Licensing Board	12	5 / 42%	7 / 58%			1 / 8%	1 / 8%	
Municipal Affairs	52	25 / 48%	25 / 48%		2 / 4%	7 / 13%	2 / 4%	5 / 9%

Central Office Statistics - Part one (cont'd)

Department	Total Identifications	Bilingual Essential	English Essential	French Essential	Either/ Or	Action Required Total	Training	Staffing
Natural Resources and Energy	315	75 / 24%	200 / 63%		40 / 13%	53 / 17%	43 / 14%	10 / 3%
Occupational Health and Safety Commission	29	13 / 45%	16 / 55%			4 / 14%	3 / 10%	1 / 4%
Office of the Premier	16	9 / 56%	7 / 44%					
Police Commission	2	2 / 100%						
Policy Secretariat	9	3 / 33%	6 / 67%			1 / 11%	1 / 11%	
Premier's Council on the Status of Disabled Persons	4	2 / 50%	2 / 50%					
Regional Development Corporation	19	10 / 53%	9 / 47%					
Solicitor General	60	28 / 47%	32 / 53%			4 / 7%	3 / 5%	1 / 2%
Supply and Services	446	141 / 32%	278 / 62%	16 /4%	11 / 2%	50 / 11%	20 / 4%	30 / 7%
Tourism, Recreation and Heritage	331	116 / 35%	189 / 57%	24 / 7%	2 / 1%	38 / 11%	15 / 4%	23 / 7%
Transportation	636	145 / 23%	438 / 69%		53 / 8%	63 / 10%	39 / 6%	24 / 4%
Women's Directorate	7	3 / 43%	4 / 57%					
Youth Council	3	3 / 100%						
Total	**4,127**	**1,431 / 35%**	**2,394 / 58%**	**119 / 3%**	**183 / 4%**	**459 / 11%**	**288 / 7%**	**171 / 4%**

Regional Statistics by Region - Part one

Region	Total Positions	Bilingual Essential	English Essential	French Essential	Either/ Or	Action Required Total	Training	Staffing
Restigouche	513	205/ 40%	28 / 5%	89 / 17%	191/ 37%	24 / 5%	9 / 2%	15 / 3%
Northumberland	501	130 / 26%	201 / 40%	28 / 6%	142 / 28%	30 / 6%	19 / 4%	11 / 2%
Madawaska/ Victoria	564	200 / 35%	11 / 2%	326 / 58%	27 / 5%	11 / 2%	7 / 1%	4 / 1%
Carleton/ Victoria	562.5	38 / 7%	414.5 / 74%	6 / 1%	104 / 18%	11 / 2%	6 / 1%	5 / 1%
Gloucester	938.5	282 / 30%	9 / 1%	590.5 / 63%	57 / 6%	29 / 3%	16 / 2%	13 / 1%
Kent, Albert Westmoreland	1,449	394 / 27%	403 / 28%	212 / 15%	440 / 30%	29 / 2%	13 / 1%	16 / 1%
York, Queens, Sunbury	1,278	195 / 15%	1,027/80%	8 / 1%	48 / 4%	52 / 4%	39 / 3%	13 / 1%
Charlotte, Kings	1,034	65 / 6%	964 /93%		5 / 1%	9 / 1%	5 /.5%	4 / .5%
Saint John	1,336	97 / 7%	1,237 /92%	1 / 1%	1 / 1%	48 / 4%	32 / 3%	16 / 1%
Total	**8,176**	**1,606 / 20%**	**4294.5/53%**	**1260.5/15%**	**1,015/12%**	**243 / 3%**	**146 / 2%**	**97 / 1%**

Overlap of 1,180 identifications

H. Procedural Elements of Official Languages Implementation

Along with the identified target teams, all strategic implementation plans include a number of procedural elements. These procedural elements are derived from individual provisions contained in the Official Languages Policy and its accompanying Implementation Guidelines.

Each provincial government department, agency and institution has drafted an implementation plan composed of the identified target teams, the procedural elements outlined in this section and any matters particular to the organization.

A generic sample implementation plan has been produced for illustrative purposes and is included with the identified teams. This generic sample plan is quite exhaustive; individual office or division plans would be shorter, including only the procedural elements which apply to the particular service operation.

The purpose of these generic, procedural elements is threefold:

1. ensure full implementation of the Official Languages Policy;

2. provide guidance to provincial government departments, agencies and institutions to create a consistent level of equal quality service in English and in French;

3. and, establish clear public knowledge as to the consistent level of equal quality service in English and in French that can be expected from each provincial government department, agency and institution.

The following Official Languages Policy elements are included in all overall departmental, agency and institutional implementation plans.

1. Objective #1: Accomplishing all goals related to completing the identified target teams by September 1, 1993

   a) Completing the identified target teams: as explained in Section "F" of this report, the target teams will be completed by language training, hiring or administrative arrangements, depending upon which makes the most common sense in a specific situation.

b) Utilizing the identified target teams for staffing purposes: individual managers and human resource sections of all organizations will ensure identified target team profiles are always respected for any staffing action. Board of Management will aid organizations in this matter.

c) Mechanism for revising the identified target teams: especially in instances of reorganizations, the identified target teams may need to be revised. An organization will need to obtain the approval of the Board of Management for any changes to the identified target teams.

2. Objective #2: Accomplishing all goals related to "Language of Service" policies by September 1, 1993

a) Active offer of face-to-face and telephone reception services in English and in French: These services are to be offered in the two official languages in headquarters offices where on-site bilingual capacity has been identified in the target teams and achieved. In regional offices, these services are to be offered in English, in French or in both official languages in accordance with local needs, where on-site bilingual capacity has been identified in the target teams and been achieved. In addition, for offices where on-site bilingual capacity is not required, all organizations will establish communication links with offices where on-site bilingual capacity exists.

b) Active offer of services in English and in French through signage, public forms and all other information material : all such services are to be readily available in English and in French.

c) Once an active offer of service in the two official languages has been made, services are to be provided in English or in French as indicated by a member of the public: such services include person-to-person communications, correspondence, all particular services provided by any organization, etc.

d) Job competition process and job interviews - the competition process for all jobs (application forms, correspondence, etc.) shall be in the official language preferred by a candidate.

Actual job interviews will be:

- conducted in English in the case of English Essential (EE) competitions;

- carried out in French in the instance of French Essential (FE) competitions;

- provided in either English or French as is the candidate's choice, in the case of Either/or of the Two Official Languages (E/O) competitions;

- and, conducted in English or in French as is the candidate's choice, in the instance of Bilingual Essential (BE) competitions. Language testing which is objective, fair and equivalent in English and in French will also be carried out in the instance of Bilingual Essential (BE) competitions.

e) Contracted and specialized services: services contracted from a third party and specialized services provided by an organization (e.g. consulting services) will be offered and given in the official language(s) required.

f) Tendering process for the purchase of goods and services: will be conducted in the official language(s) of the firm(s).

g) Complaints: each organization will respond within a set time frame of 30 days to any complaint in regards to service in English or in French, and carry out any corrective actions that may be needed.

h) Monitoring: each organization will monitor, on a regular basis, the progress of its plan.

3. Objective #3: Accomplishing all goals related to "Language of Work" policies by September 1, 1993.

(NOTE: As stated in the Official Languages Policy/ Implementation Guidelines, the following procedural policies of "Language of Work" apply only to Part I of the provincial public service. They do not formally apply to Part II (schools), Part III (hospitals) and Part IV (the Worker's Compensation Board, the New Brunswick Electric Power Commission and the New Brunswick Liquor Corporation).

a) Identification of a new employee's choice of official language(s): all new employees will be asked if they prefer their employee language of work services in English, in French or in either English or French.

b) Communications with regional offices: communications between headquarters offices and regional offices will be carried out in the official language preferred by the regional office employee.

c) Administrative and personnel services: will be offered and provided in the official language preferred by an employee.

d) Supervision: will be provided in the official language preferred by the employee where feasible and practical. This is to mean that an employee will have the choice to be supervised in his or her preferred official language only if his or her supervisor is bilingual.

It should be understood that no supervisor will be required to be bilingual in any of the identified target teams for reasons of supervision.

e) Annual performance evaluations: will be performed in the employee's chosen preferred official language.

f) Work instruments: such as personnel manuals, dictionaries, etc. shall be made available and provided in the official language(s) required by an employee to accomplish their work.

4. Objective #4: Accomplishing all goals related to informing employees of the Official Languages Policy and the organization's implementation plan

a) Informing employees: sessions were held in 1989. Any future sessions will be held, as for any other public service program, as required. Organizations will also inform new future employees of the Official Language Policy and their plan.

b) Monitoring and evaluation: each organizational manager will monitor and evaluate the progress of his or her plan on a regular basis. The plan will also be assessed annually.

The above procedural policy elements will help to ensure the consistent offer and provision of equal quality services, in English and in French, by all provincial government departments, agencies and institutions in accordance to the main objective of the government's Official Languages Policy.

I. Future Implementation Support Activities

The appropriate achievement of the identified target teams and government-wide procedural policies will involve three key future implementation support activities as well as significant interdepartmental cooperation.

1. Official Languages Training

The future productivity of the provincial public service will depend increasingly on the improved skills and abilities of its employees. In a dynamic, changing society, continuous professional skill acquisition and upgrading will be the norm. It is in this context that official languages training, as one of many types of professional training for employees, has been addressed and is being developed. For this reason, as is the the case with all other professional training, official languages training will be made available to all employees who wish to acquire or improve official languages skills.

The Department of Advanced Education and Training will have the lead role in the provision of such professional official languages training and the Department of the Board of Management will play a lead policy and coordination role.

The Department of Advanced Education and Training is currently developing innovative programs and modes of delivery in order to provide effective and efficient needed language training in the two official languages throughout the province.

In addition to professional language training for public servants, the government also understands that more professional skills training, including official languages instruction, should be made available within the educational system and the community at large. For this reason, plans and initiatives are being developed to improve official languages training programs within the schools; make such instruction more available to the community at large; and, achieve a consistency of official languages training whether within the school, the public service or the community at large.

In regards to future professional official languages training for public servants, the Board of Management issued the Official Languages Training Policy in September 1989 Highlights of the policy include:

a) two goals -

   i) to ensure the provision of equal quality services in English or in French

   ii) to give to all employees an opportunity for second language training;.

b) three training requirements -

   i) employees wanting training in order to complete their identified target teams

   ii) employees wanting training to improve the linguistic quality of services in English or in French

   iii) employees wanting training and for whom language training would be an integral part of professional training;

c) three main sources of available language training -

   i) the government's language training centre

   ii) the development of "in-house" language training programs

   iii) and, community colleges, private sector, schools and other language training institutes.

Finally, as can be observed from the statistical charts in Section "G" of this report, future improved official language training will play a significant role in achieving the identified target teams of provincial government departments, agencies and institutions.

Over the long term, all New Brunswickers must be given the opportunity to acquire official language skills if they so wish whether within the educational system, the public service or the community at large. The opportunity to such training can only help to foster understanding and bring the two official linguistic communities of New Brunswick ever closer together.

2. Official Languages Testing

In September 1989, the Board of Management also issued the Official Languages Testing Policy. Highlights of the policy include:

a) three goals -

   i) to ensure the hiring of qualified candidates including linguistically qualified

   ii) to provide language testing which is equivalent, objective and fair in both English and French

   iii) to help ensure the most effective and efficient design and development of official languages training for employees;

b) definitions -

   i) placement tests for placing employees in appropriate language training programs

   ii) job specific testing

   iii) standard level testing;

c) four possible types of official language skills that may be tested -

   i) oral comprehension (listening/understanding)

   ii) oral expression (speaking)

   iii) reading comprehension

   iv) writing;

d) and, that all language testing must be administered by properly qualified persons.

In this way, the Official Languages Testing Policy will guarantee the fair and objective testing of candidates in order to help ensure the hiring of fully qualified persons needed to meet the identified target teams.

3. Follow-Up

In order to ensure full and consistent implementation of the Official Languages Policy across all provincial government departments, agencies and institutions, three types of follow-up measures will be in existence and practised:

a) internal monitoring within departments, agencies and institutions as outlined specifically in their implementation plans;

b) annual reports to the Board of Management by departments, agencies and institutions as specified in the Official Languages Policy's Implementation Guidelines;

c) and, the availability of official languages expertise from the Board of Management to departments, agencies and institutions in order to help them carry out their implementation as well as to keep the Board of Management up-to-date on the progress of all plans.

J. Conclusion

The official languages implementation exercise upon which this paper has reported, has been undertaken and completed in light of one principal objective: that all provincial government departments, agencies and institutions be able to offer and provide equal quality services in English and in French in accordance with the Province of New Brunswick's Official Languages Policy. The second objective of Language of Work will be achieved progressively and in order to better support this first, primary objective of Language of Service. The "team" approach and the achievement of all sets of identified target teams will help ensure that these objectives are attained in a flexible, evolutionary, fair and just manner.

Fairness and justice has guided the development and planned implementation of the Official Languages Policy throughout this process. The policy is fair and just to all New Brunswickers by ensuring that their constitutional rights to consistent quality service in their official language(s) will be respected in the actual day-to-day operations of the provincial government.

The planned implementation of the policy is equally fair and just towards public service employees for:

1. an employee's employment is guaranteed;
2. no one must take second language training;
3. the "team" approach ensures access to jobs and career progression for all employees;
4. professional official languages training will be made available to all employees;
5. and, languages testing, when required for job competitions, will be equivalent, objective and fair in English and in French, and conducted by persons qualified to administer these tests.

The approach taken has been to place the identification, acquisition and testing of needed language skill qualifications on the same objective basis as all other needed job skill qualifications, in order to achieve fairness and justice in implementation.

The Official Languages Policy and its "team" implementation approach will enable the government of New Brunswick to honour its moral obligation to respect the constitutional rights of all New Brunswickers to quality government services in English and in French. Their application will also ensure that this is accomplished in both a fair and just manner to its citizens and to its employees.

Nouveau-
Brunswick

Conseil de gestion

La mise en oeuvre de la politique sur les langues officielles

Rapport

Février 1990

CNB 90034

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements

A. Historique

B. Plan de mise en oeuvre

C. La méthode de travail en équipe

D. Les facteurs déterminant la composition de chaque équipe et les compétences linguistiques exigées

1. La population desservie
2. La clientèle précise desservie
3. Le mandat et la structure du ministère, de l'organisme ou de l'établissement
4. La nature des services offerts
5. Les tâches accomplies par l'équipe
6. Le nombre d'employés au sein du bureau
7. L'emplacement du bureau

E. Classification des compétences linguistiques en vue de la constitution des équipes de travail

F. Comment compléter les équipes de travail désignées

G. Données statistiques relatives aux compétences linguistiques requises au sein des équipes de travail

H. Marche à suivre pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles

1. Objectif n° 1 : Réaliser, d'ici le 1er septembre 1993, tous les buts relatifs à la constitution des équipes de travail.

a) Compléter les équipes de travail désignées
b) Tenir compte des équipes de travail désignées lors de l'embauche
c) Prévoir un mécanisme pour la révision des équipes de travail désignées

2. Objectif n° 2 : Réaliser tous les buts relatifs à la «langue de service» d'ici le 1er septembre 1993

a) Prestation de services en anglais et en français par téléphone ou en personne
b) Affichage, formulaires et documents destinés au public
c) Prestation de services au public dans les deux langues officielles
d) Sélection des employés : concours et entrevues de dotation
e) Services à contrat et services spécialisés
f) Appels d'offres visant l'achat de biens et services
g) Plaintes
h) Contrôle

3. Objectif n° 3 : Réaliser tous les buts relatifs à la «langue de travail» d'ici le 1er septembre 1993

a) Indication par un nouvel employé de sa langue officielle de préférence
b) Communication avec les bureaux régionaux
c) Surveillance
d) Évaluations annuelles du rendement
e) Outils de travail

4. Objectif n° 4 : Réaliser tous les buts relatifs à l'information des employés sur la Politique des langues officielles et le plan de mise en oeuvre de l'organisation

a) Information des employés
b) Contrôle et évaluation

I. Activités de soutien futures en matière de mise en oeuvre

1. Formation linguistique
2. Évaluation des compétences linguistiques
3. Suivi

J. Conclusion

Remerciements

Le personnel du Conseil de gestion qui a travaillé à la rédaction du présent rapport désire remercier sincèrement les employés de tous les ministères, organismes et établissements gouvernementaux. Leur participation et leur engagement ont grandement contribué à la réalisation de ce rapport essentiel qui énonce le processus de mise en oeuvre de la Politique des langues officielles.

A. Historique et Évolution

Par l'adoption de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, en 1969, on a reconnu légalement, pour la première fois, le besoin et le droit fondamentaux qu'ont tous les Néo-Brunswickois de recevoir les services publics de leur gouvernement provincial dans l'une ou l'autre des langues officielles, à savoir en anglais ou en français. La prestation des services dans la langue officielle du choix de chacun fait partie intégrante du traitement juste et équitable que tous les Néo-Brunswickois sont en droit de recevoir de leur gouvernement. Cette reconnaissance représente une étape importante dans l'évolution de la société du Nouveau-Brunswick. L'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a exprimé la volonté collective des Néo-Brunswickois en adoptant cette loi à l'unanimité.

À la suite de l'adoption de ces premières dispositions législatives visant à assurer la prestation de services publics en anglais et en français à l'ensemble des Néo-Brunswickois, on a adopté la Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick (1981) et procédé, en 1982, à l'enchâssement de droits en matière de langues officielles dans la Charte canadienne des droits et libertés.

Parallèlement à l'évolution de la législation, de 1969 à 1988, de nombreuses améliorations ont été apportées au système de prestation des services gouvernementaux en anglais et en français à la population néo-brunswickoise. Cependant, étant donné l'absence d'une politique gouvernementale et d'un plan de mise en oeuvre, la prestation de services dans la langue officielle choisie par une personne était trop souvent d'une manière incohérente et inadéquate. Il n'existait aucune norme permettant de déterminer de façon logique si les services offerts pouvaient être considérés comme acceptables.

En août 1988, afin de répondre à ce besoin de longue date, le gouvernement a défini clairement son orientation et les normes à respecter en adoptant la Politique des langues officielles et le Guide pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles.

La Politique et le Guide pour la mise en oeuvre visent principalement à aider les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial à offrir et à maintenir le niveau nécessaire de services d'égale qualité en anglais et en français aux deux groupes linguistiques.

Le deuxième objectif de la Politique des langues officielles est d'aider à créer dans les services publics un milieu qui favorise l'utilisation des deux langues officielles et qui permet aux employés de travailler plus facilement dans la langue officielle de leur choix. L'utilisation accrue des deux langues officielles dans les services publics contribuera considérablement à l'efficacité des activités pour les raisons suivantes :

1. premièrement, les employés seront inévitablement plus productifs s'ils peuvent travailler dans la langue officielle qu'ils maîtrisent le mieux, lorsque cela est faisable et pratique;

2. deuxièmement, en travaillant dans un milieu où les deux langues officielles sont couramment utilisées, les employés pourront plus facilement maintenir et parfaire les compétences linguistiques acquises avant leur entrée en fonction ou au moyen d'un programme de formation linguistique offert par le gouvernement.

B. Plan de mise en oeuvre

Depuis le mois d'août 1988, chacun des ministères, des organismes et des établissements du gouvernement provincial a travaillé assidûment à l'élaboration de son plan stratégique de mise en oeuvre. Conformément à la Politique des langues officielles, l'objectif principal de ce plan consiste à développer la capacité linguistique requise et à élaborer la marche à suivre pour assurer la prestation continue de services d'égale qualité dans les deux langues officielles.

Pour ce faire, tous les ministères, organismes et établissements ont examiné chacune des activités et des tâches relevant de chaque bureau afin de déterminer les moyens à mettre en oeuvre pour offrir les services dans les deux langues officielles avec le maximum d'efficacité.

Cet exercice a donné les résultats suivants pour chacun des ministères, organismes et établissements :

1. un ensemble d'équipes désignées décrivant les compétences linguistiques requises pour chacune des équipes, et

2. la marche à suivre pour être en mesure d'offrir réellement un niveau acceptable de services d'égale qualité dans les deux langues officielles d'ici le 1er septembre 1993.

C. La méthode de travail en équipe

La caractéristique principale et l'originalité du processus de mise en oeuvre de la Politique des langues officielles dans les services publics du Nouveau-Brunswick résident dans l'élaboration et l'application de la méthode "de travail en équipe".

Il s'agit de grouper les employés en équipes fonctionnelles, lesquelles assureront la gestion et l'exécution des activités. Les divers postes ne seront pas désignés en fonction des exigences linguistiques, bien qu'il puisse exister, au sein de chaque organisation, des équipes dont les fonctions sont assumées par une seule personne. On examine ensuite chacune des équipes désignées pour déterminer si elle est appelée d'avoir, sur place, une capacité à offrir directement des services dans les deux langues officielles, et dans quelle mesure. En répondant à cette question, on définit les seules exigences en matière de bilinguisme auxquelles doit satisfaire l'équipe désignée.

D. Les facteurs déterminant la composition de chaque équipe et les compétences linguistiques exigées

Au moment de former les équipes requises au sein de chaque ministère, organisme et établissement du gouvernement, il faut s'assurer avant tout que l'organisation est en mesure de satisfaire pleinement à l'objectif principal de la Politique des langues officielles, à savoir la prestation de services publics de qualité égale en anglais et en français.

Les critères suivants doivent servir à déterminer la composition de chaque équipe ainsi que ses besoins actuels et futurs en matière de compétences linguistiques :

1. La population desservie : La proportion d'anglophones et de francophones composant la population que dessert l'équipe. Ainsi, les équipes des bureaux régionaux tendent à refléter la population régionale qu'elles desservent. De même, les équipes des bureaux centraux tendent à reflèter la population qu'elles desservent.

2. La clientèle précise desservie : Certaines équipes desservent des groupes précis (touristes, entrepreneurs, etc.) dont la composition diffère de celle de la population régionale ou provinciale.

3. Le mandat et la structure du ministère, de l'organisme ou de l'établissement : Certaines organisations, en raison de leur mandat, ont une composition qui influe nécessairement sur la formation des équipes. Parmi les facteurs organisationnels, mentionnons les limites des territoires desservis par les divers bureaux régionaux et l'utilisation du personnel itinérant, etc.

4. La nature des services offerts : Dans certains cas (services de santé, services juridiques, impôt foncier), un message mal interprété pourrait avoir des conséquences graves ou des répercussions financières pour le client.

5. Les tâches accomplies par l'équipe : Plus une tâche est spécialisée, plus il est difficile pour un autre membre de l'équipe d'en assumer la responsabilité en anglais ou en français. Par exemple, en région, un employé de bureau ne peut assumer les responsabilités d'un inspecteur en bâtiments lorsque ce dernier doit s'absenter pour effectuer ses inspections. Dans ce cas, le service en anglais ou en français doit être assuré par un inspecteur en bâtiments de la même équipe ou d'un bureau régional voisin, selon les besoins.

6. Le nombre d'employés au sein du bureau : En général, moins il y a d'employés dans un bureau, plus les équipes sont petites et plus grande est la proportion de personnes bilingues. Par exemple, supposons qu'on a besoin d'un employé bilingue dans deux équipes différentes, dont l'une compte deux membres et l'autre, cinq. Dans la première équipe, la proportion d'employés bilingues sera de 50 p. 100; dans l'autre, elle sera de 20 p. 100. Dans les deux cas, cependant, il y aura en fait une seule personne bilingue.

7. L'emplacement du bureau : Lorsque plusieurs bureaux sont situés dans un même édifice ou au même étage, les équipes peuvent être plus grandes. C'est le cas, par exemple, des services de secrétariat, où les fontions sont similaires et le personnel interchangeable d'un bureau à l'autre.

E. **Classification des compétences linguistiques en vue de la constitution des équipes de travail**

Dans tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial, on se base sur les quatre désignations suivantes pour constituer les équipes de travail :

Anglais essentiel (AE) - La connaissance de l'anglais est essentielle.

Français essentiel (FE) - La connaissance du français est essentielle.

Bilingue essentiel (BE) - La connaissance de l'anglais et du français est essentielle.

Une ou l'autre des deux langues officielles (U/A) - La connaissance de l'une ou l'autre des deux langues officielles est essentielle.

En fonction des besoins, on a établi les quatre habilités de compétence linguistique suivants :

1. compréhension fonctionnelle de la langue parlée;

2. capacité fonctionnelle de s'exprimer oralement;

3. capacité fonctionnelle de lire et de comprendre les communications écrites;

4. capacité fonctionnelle de rédaction.

L'expression «fonctionnel» signifie que l'employé est en mesure d'exécuter convenablement les tâches habituellement requises en anglais et en français. De plus, un niveau fonctionnel en anglais ou/et en français d'un, de deux , de trois ou de tous les quatre types de compétence linguistique pourrait être requis convenablement aux tâches requises.

Enfin, pour les désignations «bilingue essentiel», la dotation en personnel sera effectuée en tenant compte des deux points suivants :

1. Les compétences linguistiques nécessaires (compréhension orale, élocution, lecture, rédaction) et de connaissances fonctionnelles exigées pour chaque niveau de compétence seront déterminées avant l'affichage du concours.

2. Des tests objectifs, équivalents et justes en anglais et en français seront préparés et corrigés par du personnel qualifié.

Le plan complet de mise en oeuvre de la politique et plus particulièrement les lignes directrices énoncées ci-dessus auront pour effet d'assurer pour la première fois une évaluation objective, logique et rationnelle des compétences linguistiques au même titre que toute autre compétence professionnelle. Bref, les exigences linguistiques et l'évaluation des compétences linguistiques seront déterminées objectivement, comme n'importe quelle autre compétence.

F. **Comment compléter les équipes de travail désignées**

Les méthodes utilisées pour compléter d'ici le 1er septembre 1993 les équipes de travail désignées reposent essentiellement sur le bon sens. Comme l'a promis le gouvernement, aucun employé des services publics ne perdra son travail et personne ne devra suivre une formation linguistique contre son gré.

Il est possible d'appliquer trois méthodes pour atteindre cet objectif :

- la formation linguistique
- l'embauche et
- les arrangements administratifs

La méthode retenue dépendra de chaque situation.

En général, la dotation en personnel s'avère la méthode la plus efficace lorsqu'il est possible d'embaucher et que le nombre de candidats qualifiés est suffisant. La formation linguistique convient surtout aux domaines spécialisés et aux régions où l'on trouve peu de candidats qualifiés qui soient bilingues. Bien que la formation des équipes désignées ait déjà comporté des arrangements administratifs, il peut se révéler nécessaire de redistribuer les tâches ou d'utiliser d'autres mesures similaires, dans certaines situations où ni la formation linguistique ni l'embauche n'ont réussi.

Tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial ont donc déterminé, pour chaque équipe de travail qu'il reste à compléter, quelles méthodes conviennent le mieux à leurs besoins.

Il importe surtout de retenir que, pour la première fois, nous disposons d'un mode d'évaluation objectif qui permet de déterminer les besoins actuels et futurs des équipes en matière de compétences linguistiques relativement à toutes les activités menées dans chaque ministère, organisme et établissement du gouvernement provincial.

Lorsque les équipes de travail seront complétées d'ici les quelques prochaines années, il y aura une nette amélioration des services offerts en anglais et en français partout dans la province. On pourra alors réaliser pleinement le but principal de la Politique des langues officielles, soit garantir la prestation de services de qualité égale en anglais et en français à la population du Nouveau-Brunswick.

G. Données statistiques relatives aux compétences linguistiques requises au sein des équipes de travail

Les équipes de travail décrites reflètent les besoins actuels et futurs des équipes en matière de compétences linguistiques. Un sommaire de ces données statistiques, par organisme, est présenté aux tableaux de la présente section selon les totals provinciaux, la répartition régionale en plus de pour les bureaux centraux.

Les données statistiques incluent les totals suivants:

1. 25 p. 100 de toutes les désignations font partie de la catégorie «bilingue essentiel» (BE) - 35 p. 100 pour tous les bureaux centraux et 20 p. 100 pour tous les bureaux régionaux.

2. 52 p. 100 de toutes les désignations sont classées dans la catégorie «anglais essentiel» (AE) - 58 p. 100 pour tous les bureaux centraix et 48 p. 100 pour tous les bureaux régionaux.

3. 12 p. 100 de toutes les désignations rentrent dans la catégorie «français essentiel» (FE) - 3 p. 100 pour tous les bureaux centraux et 17 p. 100 pour tous les bureaux régionaux.

4. 11 p. 100 de toutes les désignations sont classées dans la catégorie Une ou l'Autre des deux langues officielles (U/A) - 4 p. 100 dans tous les bureaux centraux et 14 p. 100 dans tous les bureaux régionaux.

Les tableaux indiquent aussi les équipes de travail qu'il reste à compléter par l'intégration de désignations «bilingue essentiel» et les méthodes retenues pour y arriver. À cet égard, il nous intéresse surtout de savoir dans quelle mesure il sera possible d'atteindre l'objectif visé pour les équipes de travail au cours des quatre prochaines années. Des 702 ou 6 p. 100 de désignations «bilingue essentiel» à compléter, 468 ou 4 p. 100 seront réussies par la formation linguistique et 234 ou 2 p. 100 par l'embauche.

Ainsi, au 1er septembre 1993, lorsqu'on aura complété les équipes de travail désignées, chacun des ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial sera en mesure d'offrir et de maintenir des services de qualité égale en anglais et en français, conformément à la Politique des langues officielles.

Profils des équipes de travail désignées

Statistiques provinciales - Partie un

Ministère	Total Identifications	Bilingue Essentiel	Anglais Essentiel	Français Essentiel	L'un ou l'autre	Mesure à prendre Total	Formation	Dotation
Enseignement supérieur et formation	1,240	117 / 9%	695 / 56%	423 / 34%	5 /1%	22 / 2%	11 / 1%	11 / 1%
Conseil consultatif sur la condition de la femme	6	6 /100%						
Commission de l'Alcoolisme et de la pharmacodépendance	201	61 / 30%	108 / 54%	22 / 11%	10 / 5%	11 / 5%	3 / 1%	8 / 4%
Agriculture	338	139 / 41%	123 / 37%	11 / 3%	65 / 19%	36 / 11%	36 / 11%	
Vérificateur général	30	8 / 27%	22 / 73%			3 /10%	2 / 7%	1 / 3%
Conseil de gestion	113	43 / 38%	70 / 62%			9 / 8%	4 / 3%	5 / 5%
Commission de la fonction publique	5	2 / 40%	3 / 60%					
Commerce et Technologie	127	53 / 42%	74 / 58%			25 / 20%	19 / 15%	6 / 5 %
Contrôleur	94	22/ 23%	72 / 77%			11 / 12%	9 / 9%	2 / 3%
Développement économique	9	6 / 67%	3 / 33%			2 / 22%		2 / 22%
Éducation	174	48 / 28%	77 /44%	49 / 28%		9 / 5%	5 / 3%	4 / 2%
Environnement	132	47 / 35%	80 / 61%	4 / 3%	1 / 1%	21 / 16%	15 / 11%	6 / 5%
Conseil exécutif	35	12 / 34%	19 / 54%		4 / 12%	2 / 6%	2 / 6%	
Finances	296	77 / 26%	194 / 66%	23 / 7%	2 / 1%	14 / 5%	8 / 3%	6 / 2%
Pêches et Aquaculture	128	67 / 52%	31 / 24%	30 / 24%				
Santé et services communautaires	1,402	543 / 39%	611 / 44%	182 / 13%	66 / 4%	149 / 11%	89 / 6%	60 / 5%
Habitation du Nouveau-Brunswick	244	87 / 36%	141/ 58%	16 / 6%		9 /4%	8 /3%	1 / 1%
Aide au revenu	387	136 / 35%	159 / 41%	65 / 17%	27 / 7%	13 / 3%	7/ 2%	6 / 1%
Affaires intergouvememental es	20	13 / 65%	4 / 20%	2 / 10%	1 / 5%	4 / 20%	1 / 5%	3 / 15%
Justice	341	171 / 50%	155 / 45%	7 / 2%	8 / 3%	13 / 4%	4 / 1%	9 / 3%
Travail	251	113 / 45%	132 / 52%	5 / 2%	1 /1%	12 / 5%	10 / 4%	2 / 1%
Commission des licenses et permis d'alcool	23	9 / 39%	13 / 57%	1 / 4%		1 / 4%	1 / 4%	

Statistiques provinciales - Partie un (suite)

Ministère	Total Identifications	Bilingue Essentiel	Anglais Essentiel	Français Essentiel	L'un ou l'autre	Mesure à prendre Total	Formation	Dotation
Affaires municipales	82	35 / 43%	41 / 50%	4 / 5%	2 / 2%	8 / 10%	2 / 2%	6 / 8%
Ressources naturelles et Énergie	940	224 / 24%	441 / 47%	93 / 10%	182 / 19%	77 / 8%	63 / 7%	14 / 1%
Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail	48	27 / 56%	21 / 44%			5 / 10%	4 / 8%	1 / 2%
Bureau du Premier ministre	16	9 / 56%	7 / 44%					
Commission de police	2	2 / 100%						
Secretariat de la politique	9	3 / 33%	6 / 67%			1 / 11%	1 / 11%	
Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées	4	2 / 50%	2 / 50%					
Société d'aménagement régional	19	10 / 53%	9 / 47%					
Solliciteur général	646	237 / 37%	335/ 52%	32 / 5%	42 / 6%	25 / 4%	6 / 1%	19 / 3%
Approvisionnements et services	548	153 / 28%	313/ 57%	18 / 3%	64 / 12%	51 /9%	21 / 4%	30 / 5%
Tourisme, loisirs et patrimoine	827	258 / 31%	435.5 / 53%	74.5 / 9%	59 / 7%	77 / 9%	45 / 5%	32 / 4%
Transports	3240	274 / 8%	1,802 / 56%	410 / 13%	754 / 23%	92 / 3%	58 / 2%	34 / 1%
Direction générale de la condition féminine	7	3 / 43%	4 / 57%					
Conseil de la jeunesse	3	3 / 100%						
Total	**11,987**	**3,020 / 25%**	**6,202.5 / 52%**	**1,471.5 / 12%**	**1,293 / 11%**	**702 / 6%**	**434 / 4%**	**268 / 2%**

Profils des équipes de travail désignées

Statistiques - Bureau central - Partie un

Ministère	Total Identifications	Bilingue Essentiel	Anglais Essentiel	Français Essential	L'un ou l'autre	Mesure à prendre Total	Formation	Dotation
Enseignement supérieur et formation	160	65 / 41%	65 / 41%	25 / 15%	5 / 3%	20 / 12%	10 / 6%	10 / 6%
Conseil consultatif sur la condition de la femme	6	6 / 100%						
Commission de l'Alcoolism et de la pharmacodépendance	25	8 / 32%	17 / 68%			1 / 4%		1 / 4%
Agriculture	221	82 / 37%	84 / 38%	1 / 1%	54 / 24%	35 / 16%	35 / 16%	
Vérificateur général	30	8 / 27%	22 / 73%			3 / 10%	2 / 7%	1 / 3%
Conseil de gestion	113	43 / 38%	70 / 62%			9 / 8%	4 / 3%	5 / 5%
Commission de la fonction publique	5	2 / 40%	3 / 60%					
Commerce et Technologie	121	48 / 40%	73 / 60%			22 / 18%	18 / 15%	4 / 3%
Contrôleur	94	22 / 23%	72 / 77%			11 / 12%	9 / 9%	2 / 3%
Développement économique	9	6 / 67%	3 / 33%			2 / 22%		2 / 22%
Éducation	174	48 / 28%	77 / 44%	49 / 28%		9 / 5%	5 / 3%	4 /2%
Environnement	106	35 / 33%	71 / 67			15 / 14%	12 / 11%	3 / 3%
Conseil exécutif	35	12 / 34%	19 / 54		4 / 12%	2 / 6%	2 / 6%	
Finances	147	33 / 22%	114 / 78%			11 / 7%	6 / 4%	5 / 3%
Pêches et Aquaculture	58	40 / 69%	17 / 29%	1 / 2%				
Santé et services communautaires	339	160 / 47%	176 / 52%		3 / 1%	57 / 17%	34 / 10%	23 / 7%
Habitation du Nouveau-Brunswick	100	41 / 41%	59 /59%			9 / 9%	8 / 8%	1 / 1%
Aide au revenu	104	46 / 44%	57 / 55%	1 / 1%		9 / 9%	4 / 4%	5 / 5%
Affaires intergouvernementales	20	13 / 65%	4 / 20%	2 / 10%	1 / 5%	4 / 20%	1 / 5%	3 / 15%
Justice	170	76 / 45%	86 / 51%		8 / 4%	10 / 6%	4 / 2%	6 / 4%
Travail	149	57 / 38%	92 / 62%			9 / 6%	7 / 5%	2 / 1%
Commission des licenses et permis d'alcool	12	5 / 42%	7 / 58%			1 / 8%	1 / 8%	
Affaires municipales	52	25 / 48%	25 / 48%		2 / 4%	7 / 13%	2 / 4%	5 / 9%

Statistiques - Bureau central - Partie un (suite)

Ministère	Total Identifications	Bilingue Essentiel	Anglais Essentiel	Français Essential	L'un ou l'autre	Mesure à prendre Total	Formation	Dotation
Ressources naturelles et Énergie	315	75 / 24%	200 / 63%		40 / 13%	53 / 17%	43 / 14%	10 / 3%
Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail	29	13 / 45%	16 / 55%			4 / 14%	3 / 10%	1 / 4%
Bureau du Premier ministre	16	9 / 56%	7 / 44%					
Commission de police	2	2 / 100%						
Secretariat de la politique	9	3 / 33%	6 / 67%			1 / 11%	1 / 11%	
Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées	4	2 / 50%	2 / 50%					
Société d'aménagement régional	19	10 / 53%	9 / 47%					
Solliciteur général	60	28 / 47%	32 / 53%			4 / 7%	3 / 5%	1 / 2%
Approvisionnements et services	446	141 / 32%	278 / 62%	16 /4%	11 / 2%	50 / 11%	20 / 4%	30 / 7%
Tourisme, loisirs et patrimoine	331	116 / 35%	189 / 57%	24 / 7%	2 / 1%	38 / 11%	15 / 4%	23 / 7%
Transports	636	145 / 23%	438 / 69%		53 / 8%	63 / 10%	39 / 6%	24 / 4%
Direction générale de la condition féminine	7	3 / 43%	4 / 57%					
Conseil de la jeunesse	3	3 / 100%						
Total	**4,127**	**1,431 / 35%**	**2,394 / 58%**	**119 / 3%**	**183 / 4%**	**459 / 11%**	**288 / 7%**	**171 / 4%**

Statistiques régionales par région - Partie un

Région	Positions Totales	Bilingue Essentiel	Anglais Essentiel	Français Essential	L'un ou l'autre	Mesure à prendre Total	Formation	Dotation
Restigouche	513	205/ 40%	28 / 5%	89 / 17%	191/ 37%	24 / 5%	9 / 2%	15 / 3%
Northumberland	501	130 / 26%	201 / 40%	28 / 6%	142 / 28%	30 / 6%	19 / 4%	11 / 2%
Madawaska/ Victoria	564	200 / 35%	11 / 2%	326 / 58%	27 / 5%	11 / 2%	7 / 1%	4 / 1%
Carleton/ Victoria	562.5	38 / 7%	414.5 / 74%	6 / 1%	104 / 18%	11 / 2%	6 / 1%	5 / 1%
Gloucester	938.5	282 / 30%	9 / 1%	590.5 / 63%	57 / 6%	29 / 3%	16 / 2%	13 / 1%
Kent, Albert Westmoreland	1,449	394 / 27%	403 / 28%	212 / 15%	440 / 30%	29 / 2%	13 / 1%	16 / 1%
York, Queens, Sunbury	1,278	195 / 15%	1,027/80%	8 / 1%	48 / 4%	52 / 4%	39 / 3%	13 / 1%
Charlotte, Kings	1,034	65 / 6%	964 /93%		5 / 1%	9 / 1%	5 /.5%	4 / .5%
Saint John	1,336	97 / 7%	1,237 /92%	1 / 1%	1 / 1%	48 / 4%	32 / 3%	16 / 1%
Total	**8,176**	**1,606 / 20%**	**4294.5/53%**	**1260.5/15%**	**1,015/12%**	**243 / 3%**	**146 / 2%**	**97 / 1%**

Une duplication de 1,180 identifications

H. Marche à suivre pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles

Parallèlement à la désignation des équipes de travail, tous les plans stratégiques de mise en oeuvre de la Politique des langues officielles comportent une marche à suivre. Celle-ci découle de la Politique des langues officielles et du Guide pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles.

Tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial ont élaboré un plan de mise en oeuvre englobant les équipes de travail désignées, la marche à suivre décrite dans la présente section et toute autre situation propre à l'organisation.

Un exemple de plan complet fut produit pour fins illustratifs et est inclut avec les équipes de travail désignées. Le plan de chaque bureau ou division sera évidemment plus court, étant donné qu'il ne comprendra que la marche à suivre applicable aux activités exercées.

Cette marche à suivre générale vise les trois buts suivants :

1. assurer la mise en oeuvre complète de la Politique des langues officielles;

2. aider les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial à offrir et maintenir des services de qualité égale en anglais et en français, et

3. bien informer le public de la prestation continue de services de qualité égale en anglais et en français, dans tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial.

Les objectifs de la Politique des langues officielles énumérés ci-dessous sont intégrés dans les plans de mise en oeuvre de tous les ministères, organismes et établissements gouvernementaux.

1. **1er objectif** : Réaliser d'ici le 1er septembre 1993, tous les buts relatifs à la constitution des équipes de travail.

   a) Pour y parvenir, utiliser les méthodes expliquées à la section F, soit la formation linguistique, l'embauche ou les arrangements administratifs, selon les circonstances.

b) Tenir compte des équipes de travail désignées lors de l'embauche : les gestionnaires et les Ressources humaines de toutes les organisations s'assureront que le «profil» établi pour les équipes de travail sera toujours respecté au moment d'engager du personnel. Le Conseil de gestion offrira une aide en ce sens.

c) Prévoir un mécanisme pour la révision des équipes de travail désignées : une révision des équipes de travail peut se révéler nécessaire par suite de réorganisations. Toute modification apportée au profil des équipes de travail désignées doit être préalablement approuvée par le Conseil de gestion.

2. **2e objectif** : Réaliser tous les buts relatifs à la «langue de service» d'ici le 1er septembre 1993.

a) On doit pouvoir offrir des services en anglais et en français, que ce soit par téléphone ou en personne. Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles aux bureaux centraux où les équipes de travail désignées ont été complétées et ont une capacité bilingue directe. Dans les bureaux régionaux, les services doivent être offerts en anglais, en français ou dans les deux langues officielles, selon les besoins, où les équipes de travail ont été complétées et ont une capacité bilingue directe. En outre, les bureaux où une capacité bilingue directe n'est pas requise doivent demeurer en communication avec ceux qui sont en mesure de dispenser des services directement dans les deux langues.

b) L'affichage, les formulaires et tous les documents destinés au public doivent être produits en anglais et en français.

c) Les services désignés bilingues doivent être dispensés en anglais ou en français, au choix des personnes qui en font la demande. Ces services doivent être disponibles dans les deux langues, peu importe qu'ils soient offerts verbalement ou par écrit.

d) Pour tous les emplois, le processus de sélection du personnel (formules de demande d'emploi, correspondance, etc.) doit se dérouler dans la langue officielle choisie par le candidat.

Les entrevues doivent se dérouler :

- en anglais si les compétences linguistiques requises sont classées dans la catégorie anglais essentiel (AE);

- en français si les compétences linguistiques requises font partie de la catégorie français essentiel (FE);

- en anglais ou en français, au choix du candidat, si les compétences linguistiques requises entrent dans la catégorie une ou l'autre des deux langues officielles (U/A);

- en anglais ou en français, au choix du candidat, si les compétences linguistiques requises font partie de la catégorie bilingue essentiel (BE). Les candidats de cette catégorie doivent passer un test d'évaluation des compétences; ces tests sont objectifs, équivalents et justes dans les deux langues.

e) Les services donnés à contrat à l'extérieur et les services spécialisés fournis par une organisation (ex. : services de consultation) doivent être offerts dans la(les) langue(s) officielle(s) requise(s).

f) Les appels d'offres visant l'achat de biens ou de services se dérouleront dans la langue officielle de l'entreprise.

g) Chaque organisation sera tenue de répondre aux plaintes relatives aux services offerts en anglais ou en français, dans les 30 jours suivant la réception de la plainte en question, et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

h) Chaque organisation sera tenue de surveiller la progression de son plan de mise en oeuvre de la Politique des langues officielles.

3. **3e objectif** : Réaliser tous les buts relatifs à la «langue de travail» d'ici le 1er septembre 1993.

(NOTA : Comme il est mentionné dans la Politique des langues officielles et le Guide pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles, les directives sur la langue de travail s'appliquent à la Partie I des services publics. Elles ne s'appliquent pas officiellement à la Partie II (écoles) ni à la Partie III (hôpitaux) ni à la Partie IV (Commission des accidents du travail, Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick et Société des alcools du Nouveau-Brunswick).

a) Tous les nouveaux employés devront préciser la langue de travail de leur choix, soit l'anglais, le français ou l'une ou l'autre langue.

b) La langue de communication entre les bureaux régionaux et les bureaux centraux est laissée au choix des employés des bureaux régionaux.

c) Les services du personnel et autres services administratifs doivent être dispensés dans la langue officielle du choix de l'employé.

d) La surveillance doit être effectuée dans la langue officielle que choisit l'employé lorsque cela est pratique et faisable. Autrement dit, l'employé peut choisir la langue de communication avec le surveillant uniquement si ce dernier est bilingue.

Il doit être clair qu'aucun surveillant n'est tenu d'être bilingue du seul fait de ses fonctions.

e) L'évaluation annuelle du rendement doit se dérouler dans la langue du choix de l'employé.

f) Les outils de travail, tels que guides du personnel, dictionnaires, etc., doivent être disponibles dans la langue de travail de l'employé.

4. **4e objectif** : Réaliser tous les buts relatifs à l'information des employés sur la Politique des langues officielles et le plan de mise en oeuvre de l'organisation.

a) Des séances d'information pour les employés ont eu lieu l'automne dernier. D'autres séances seront organisées, au besoin, comme c'est le cas pour tous les programmes des services publics. L'organisation doit informer tous les nouveaux employés de la Politique des langues officielles et du plan de mise en oeuvre.

b) Tous les gestionnaires au sein des ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial doivent vérifier régulièrement la progression de la mise en oeuvre du plan. Le plan fera en outre l'objet d'une évaluation chaque année.

La marche à suivre ci-dessus contribuera à garantir à la population la prestation continue de services de qualité égale en anglais et en français dans tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial, conformément à la Politique des langues officielles.

I. Activités de soutien futures en matière de mise en oeuvre

La formation appropriée des équipes désignées et l'établissement de modalités gouvernementales comporteront trois principales activités futures de soutien, de même qu'une collaboration considérable entre les ministères.

1. Formation linguistique

La productivité future des services publics provinciaux dépendra de plus en plus de l'amélioration des compétences et des habilités de leurs employés. Dans une société en évolution et pleine de dynamisme, l'acquisition et l'amélioration continues de compétences professionnelles seront la norme. C'est dans ce contexte qu'a été prise en considération la formation linguistique, parmi tant d'autres possibilités de formation professionnelle à l'intention des employés, et que des activités pertinentes sont élaborées. Donc, comme dans le cas de toutes les autres activités de formation professionnelle, la formation linguistique sera offerte à tous les employés qui désirent acquérir des compétences en langue seconde ou les parfaire.

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation aura le premier rôle dans la dispensation d'une telle formation professionnelle. Le Conseil de gestion sera le responsable de l'élaboration de directives et de la coordination.

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation travaille actuellement à la conception de programmes et de modes de dispensation innovateurs en vue d'offrir avec efficience et efficacité la formation linguistique nécessaire dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province.

En plus de la formation linguistique à l'intention des fonctionnaires, le gouvernement est conscient du fait qu'il faut augmenter les activités de formation professionnelle, y compris les cours de langue seconde, qui sont offerts à l'intérieur du système scolaire et du secteur privé. Donc, des plans et des initiatives sont en voie d'élaboration afin d'améliorer les programmes de langue seconde dans les écoles, de permettre à plus gens de la collectivité d'y participer; et d'arriver à un certain degré d'uniformité entre les programmes de formation linguistique, qu'ils soient dispensés à l'école, dans les services publics ou dans le secteur privé en général.

En ce qui a trait à la formation linguistique future à l'intention des fonctionnaires, le Conseil de gestion a émis, en septembre 1989, la Directive sur la formation linguistique. La directive établit notamment:

a) deux buts -

   i) assurer que les services offerts en anglais et en français soient d'égale qualité

   ii) permettre à tous les employés d'apprendre l'anglais ou le français à titre de langue seconde;

b) trois besoins en formation -

   i) les employés qui veulent terminer leur formation afin de compléter leur équipe désignée

   ii) les employés qui veulent suivre une formation afin d'améliorer la qualité linguistique des services offerts en anglais ou en français

   iii) les employés qui veulent suivre une formation et pour qui la formation linguistique ferait partie intégrante de leur formation professionnelle;

c) trois sources de formation principales

   i) le Centre de formation linguistique du gouvernement

   ii) l'élaboration de programmes de formation linguistique interne et

   iii) les collèges communautaires, le secteur privé, les écoles et autres établissements de formation linguistique.

En dernier lieu, comme le montre les tableaux de la "Section G" du présent rapport, l'amélioration future de la formation linguistique jouera un rôle déterminant dans la formation des équipes désignées des ministères, organismes et établissements du gouvernement provincial.

À long terme, tous les Néo-Brunswickois doivent avoir la possibilité d'acquérir des compétences linguistiques, s'ils le désirent, au sein du système scolaire, des services publics ou dans le secteur privé. L'occasion de suivre une telle formation ne peut qu'aider à favoriser la compréhension et à rapprocher davantage les deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

2. Évaluation des compétences linguistiques

En septembre 1989, le Conseil de gestion a également émis la Directive sur l'évaluation des compétences linguistiques. En voici les grandes lignes :

a) trois buts -

i) s'assurer de l'embauche de candidats qualifiés, y compris de candidats qualifiés du point de vue linguistique

ii) fournir une évaluation linguistique qui soit équivalente, objective et juste, en français et en anglais

iii) voir à ce que la formation linguistique des employés soit répartie et conçue le plus efficacement possible.

b) définitions -

i) le test de classement qui mesure le niveau de compétence d'un employé intéressé à entreprendre un cours de formation

ii) le test particulier à l'emploi

iii) le test de niveau régulier

c) évaluation de quatre compétences linguistiques possibles

i) la compréhension orale (écoute/compréhension)

ii) l'expression orale (parler)

iii) la compréhension écrite

iv) la rédaction

d) et que les personnes chargées d'administrer les tests linguistiques soient désignées comme des personnes qualifiées.

Ainsi la Directive sur l'évaluation des compétences linguistiques assurera l'évaluation juste et objective des candidats en vue de garantir l'embauche de candidats pleinement qualifiés, lesquels sont nécessaires à la formation des équipes désignées.

3. Suivi

Afin d'assurer une mise en oeuvre qui soit complète et uniforme de la Politique des langues officielles, dans tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement, trois mesures de suivi seront appliquées :

a) des mécanismes de surveillance internes dans les ministères, organismes et établissements, comme il est précisé dans leurs plans de mise en oeuvre respectifs;

b) la soumission de rapports annuels au Conseil de gestion par les ministères, organismes et établissements, comme il est précisé dans le Guide pour la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles, et

c) l'aide apportée par des spécialistes du Conseil de gestion aux ministères, organismes et établissements en vue de les appuyer dans la mise en oeuvre de leur plan, ainsi que la transmission de renseignements au Conseil sur l'évolution des plans.

J. Conclusion

L'exercice de mise en oeuvre de la Politique des langues officielles sur lequel porte le présent document a été mené et achevé en vue d'un objectif principal : que tous les ministères, organismes et établissements du gouvernement puissent offrir des services de qualité égale en anglais et en français conformément à la Politique des langues officielles du Nouveau-Brunswick. Le deuxième objectif de la langue de travail sera atteint progressivement, et ce, en vue de soutenir l'objectif premier de la langue de service. Le concept du travail en équipe et la formation de toutes les catégories d'équipes désignées permettront de s'assurer que les objectifs sont réalisés d'une manière flexible, progressive, juste et équitable.

L'équité et la justice ont servi de principes directeurs à toutes les étapes de l'élaboration et de la mise en oeuvre de la Politique des langues officielles. Cette politique est juste et équitable à l'endroit de tous les Néo-Brunswickois puisqu'elle s'assure que leurs droits constitutionnels à des services de qualité uniforme dans leur langue maternelle seront respectés dans les activités courantes du gouvernement provincial.

La planification de la mise en oeuvre de la politique est également juste et équitable envers les employés des services publics pour les raisons suivantes :

1. personne ne perdra son emploi;
2. personne ne sera obligé de suivre de formation linguistique;
3. le concept du travail en équipe assure à tous les employés les mêmes possibilités d'avancement professionnel;
4. la formation linguistique professionnelle sera offerte à tous les employés, et
5. l'évaluation des compétences linguistiques, lorsqu'elle est nécessaire pour des concours, sera équivalente, objective et juste en anglais et en français, de même qu'elle sera administrée par une personne qualifiée.

Selon le concept qui a été adopté, la désignation, l'acquisition et l'évaluation des compétences linguistiques nécessaires sont jugées objectivement comme toutes les autres compétences professionnelles de façon à ce que la mise en oeuvre de la Politique soit juste et équitable.

La Politique des langues officielles et son principe de mise en oeuvre en équipes de travail permettra au gouvernement du Nouveau-Brunswick de remplir son obligation morale, soit de respecter les droits constitutionnels de tous les Néo-Brunswickois à des services gouvernementaux de qualité en anglais et en français. Leur application assurera également que ceci soit accompli d'une manière juste et équitable envers ses citoyens et ses employés.